

# ÜZLETI ETIKAI KÓDEX

## PREAMBULUM

A Független Biztosítási Alkuszok Magyarországi Szövetsége (továbbiakban: Szövetség) jelen Üzleti Etikai Kódexének (a továbbiakban: Kódex) célja, hogy meghatározza azokat az üzleti etikai alapelveket, amelyeket a biztosítási alkuszi szakma tisztességesen, független módon és megbízhatóan eljárni kívánó szereplői számára feltétlen követelményként határoz meg.

A Kódexben szereplő elvárások és előírások a biztosítási alkuszi tevékenység hazai és külföldi jogi szabályozása keretében, hatósági felügyelete során és bírósági gyakorlata révén meghatározott és kialakított szigorú magatartási és szakmai normákat foglalja össze. A Kódexben felsorolt alapelvek nélkülözhetetlen garanciái annak, hogy a független biztosításközvetítői szakma szereplői valóban pártatlan és hozzáértésen alapuló tevékenység keretében, szakszerűen feltárt igények és érdekek mentén, valós kockázati viszonyoknak megfelelően képviseljék ügyfeleiket.

A Kódex a Szövetség tagjaira nézve kötelező, alkalmazását, normáinak követését azonban tagsági körén kívül is ajánlja a Szövetség.

A jogvitás ügyek elsősorban a bíróságok és más vitarendező fórumok elé tartoznak. Lehetnek azonban etikai vonatkozásai, amelyekre a Kódex előírásai kiterjednek, és amelyek kapcsán a Szövetség akár az Alapszabályában szereplő szankciókat is eredményező külön etikai eljárást is lefolytathat tagjaival szemben.

## I. A SZAKSZERŰ ALKUSZI TEVÉKENYSÉG ALAPELVEI

- (1) Az alkusz cég köteles valamennyi tevékenységét a hatályos jogszabályok alapján végezni.
- (2) Az alkusz cég tevékenységének magas színvonalú szakmai hozzáértésen kell alapulnia. Mindez magában foglalja
  - a. a piac megfelelő ismeretét,
  - b. a tevékenység által megkövetelt gondosságot,
  - c. az átláthatóságot,
  - d. a függetlenséget, valamint
  - e. a felelős, integrált és az üzletszerzők megfelelően szervezett és ellenőrzött tevékenységére épülő cégszerű működést.
- (3) Az alkusz cég – ha megbízásából és a konkrét értékesítési szituációból más nem következik - köteles minden tőle telhetőt megtenni annak érdekében, hogy az ügyfél a biztosítási szerződés megkötésével a piacon elérhető, számára legoptimálisabb megoldásban részesüljön.
- (4) Az alkusz cég valamennyi megbízottja a megfelelő gondosság biztosítása mellett is kizárólag a képzettségének és szakmai felkészültségének megfelelő biztosítási szerződések közvetítésében járhat el. Az alkusz cégnek biztosítania kell, hogy valamennyi megbízottja tisztában legyen a rá vonatkozó követelményekkel, és tevékenységük felett megfelelő felügyeletet köteles gyakorolni.
- (5) A biztosítási szerződés megkötése előtt az alkusz cég köteles szakszerűen felmérni és pontosítani az ügyfél igényeit, szükségleteit, valamint kockázati viszonyait. Gazdálkodó szervezeti ügyfél esetén az alkusz cég törekedni köteles az ügyfél gazdasági tevékenységének és működésének megismerésére és a kapcsolódó egyéni kockázati viszonyok feltárására egyaránt.
- (6) Az ügyfél feltárt igényeinek, szükségleteinek és kockázati viszonyainak megfelelő biztosítási szerződés megkötésének előkészítése során az alkusz cég köteles
  - a. kielégítő mennyiségű, a piacon hozzáférhető biztosítási szerződést elemezni és ajánlatot beszerezni,
  - b. az adott kockázat elvállalása szempontjából ésszerűen szóba jöhető biztosítótársaságok ajánlatait bemutatni,
  - c. a biztosítótársaságok ajánlatait és biztosítási termékeit összehasonlítani,

d. az objektív biztosításszakmai szempontok mentén lefolytatott piacelemzés alapján javaslatot tenni az ügyfél feltárt igényei, szükségletei és kockázati viszonyai alapján a legalkalmasabbnak ítélt biztosítói ajánlat kiválasztására, továbbá

e. közreműködni az ügyfél által kiválasztott biztosítóval való szerződéskötésben.

(7) Nem terheli a (6) bekezdés szerinti kötelezettség az alkusz céget, ha

a. a biztosítási szerződés megkötése előtt tájékoztatja az ügyfelet arról, hogy a biztosítási termékkel összefüggésben adott szaktanácsot a konkrét és indokolt esetben nem támasztja alá a piacon hozzáférhető kielégítő számú biztosítási szerződés elemzése és az ügyfél ennek ismeretében fenntartja megbízását, továbbá, ha

b. az ügyfél feltárt igényeinek, szükségleteinek és kockázati viszonyainak megfelelő biztosítási konstrukciót vagy terméket a piacon egy biztosító sem kínál, de az alkusz cég a kiválasztott biztosítóval együttműködve, kidolgozza egy olyan biztosítási konstrukció feltételrendszerét, mely az ügyfél igényeinek megfelel.

(8) A megfelelő ajánlat kiválasztására irányuló szaktanács kialakítása során az alkusz cég a biztosítók díjajánlatát, szakmai, kárrendezési és adminisztratív felkészültségét, valamint biztosítási feltételeik versenyképességét egyaránt köteles figyelembe venni.

(9) Az alkusz cég köteles írásban rögzíteni azokat az indokokat, amelyek az ügyfél által kiválasztott biztosítási termékkel összefüggésben adott szaktanácsot alátámasztják.

(10) Az ajánlattételi folyamat során az alkusz cégnek egyértelművé kell tennie, hogy az adott biztosítási termék kiválasztása az ügyfél saját felelőssége. Minden esetben fel kell hívnia a figyelmet a közölt adatok pontosságának ellenőrzésére, illetve arra, hogy a nem megfelelő tájékoztatásért a felelősség az ügyfelet terheli.

(11) Az alkusz cég szolgáltatása akkor prudens és szakszerű, ha szolgáltatása a biztosítási szerződés megkötését követően is folytatódik:

a. figyelemmel kíséri az ügyfél szükségleteit és kockázati viszonyait,

b. szükség esetén felhívja az ügyfél figyelmét a meglévő biztosítási szerződések átdolgozásának, vagy újabb biztosítási szerződések megkötésének a szükségességére,

c. közreműködik az ügyfelet ért károk szakszerű és az ügyfél számára kedvező rendezésében, valamint

d. az ügyfél kockázatait elvállaló biztosító(k) hozzájárulásával az ügyfél által fizetendő biztosítási díjak kezelésében.

## II. ÜGYFÉLKAPCSOLAT

(1) Tilos az ügyfelet (ide értve a leendő ügyfelet is) megtéveszteni. Ennek minősül különösen, de nem kizárólagosan

a. a biztosítási szerződés, szolgáltatás, vagy az alkuszi megbízás tekintetében valótlan tény, vagy valós tény megtévesztésre alkalmas módon történő állítása,

b. a biztosítási szerződésre, vagy az alkuszi megbízásra vonatkozó lényeges körülmények elhallgatása,

c. az egyes elemeket kiragadó – különösen a biztosítási díj, vagy az alkuszi díjazás mértékét hangsúlyozó –, hamis összehasonlítás,

d. az írásbeli dokumentumoktól eltérő szóbeli ígéret, vagy információ, valamint

e. az alkusz cégről, annak tulajdonosairól, vagyonáról, szolgáltatásairól és ügyfélköréről szóló valótlan tájékoztatás.

(2) Bármely, az ügyféltől megszerzett információt szigorúan bizalmasan kell kezelni, azt más féllel megosztani csupán az ügyfél beleegyezése, illetve hivatalos jogi eljárás keretében lehet.

(3) Az alkusz cég képviselőjében eljáró megbízottak üzleti kapcsolataik során kötelesek egyértelműen megnevezni az őket alkalmazó társaságot, szerepéről – szükség esetén az alkuszi tevékenység mibenlétének tisztázását is beleértve – teljes körű tájékoztatást adni, továbbá személyazonosságukat megfelelően igazolni.

(4) Az alkusz cég közvetlen vagy közvetett marketingtevékenysége során is köteles tartózkodni a

félrevezető információk közlésétől, miközben valamennyi megjelenése során egyértelműen beazonosíthatónak kell lennie.

(5) Tilos az olyan tájékoztatás, amely az alkusz céget kizárólag a külföldi, vagy a hazai tulajdonlás (tulajdonosi szerkezet) okán tünteti fel kedvező színben. Ez a tilalom nem zárja ki a nemzetközi tapasztalatokra, vagy a hazai hagyományokra való tárgyyszerű hivatkozást.

(6) Az ügyfél alkuszi megbízásának elfogadását megelőzően az alkusz cég köteles tájékozódni leendő ügyfelénél arról, hogy (i) az ügyfél adott-e megbízást más alkusz cégnek biztosítási szerződéseire kezelésére, ha igen, úgy (ii) ez a megbízás hatályban van-e még és (iii) az alapján köti-e kizárólagossági megállapodás az ügyfelet, továbbá (iv) pontosan mi a fennálló alkuszi megbízás tárgya és terjedelme. Az ügyféltől kapott, adott esetben dokumentumokkal alátámasztott tájékoztatás alapján, az alkusz cég csak abban az esetben fogadhatja el az ügyfél megbízását olyan biztosítási szerződés(ek) kezelésére, melyeket az ügyféltől kapott és hatályos megbízás alapján másik alkusz cég kezel, ha az ügyfél igazolja felé, hogy a korábbi megbízását felmondta (visszavonta). Az alkusz cég minden esetben köteles felhívni az ügyfél figyelmét annak következményeire, ha a korábbi alkuszi megbízás felmondására (i) nem, vagy (ii) nem az alkuszi megbízásban írtak szerint kerül sor.

### **III. ALKUSZI FÜGGETLENSÉG, ÉRDEKELLENTEK KEZELÉSE**

(1) Az alkusz cég független tanácsadóként mindenkor ügyfele érdekeinek az elsődlegessége alapján köteles eljárni. Az alkusz cég ennek akkor tesz eleget, ha tevékenysége során minden befolyástól mentesen jár el és szerződéses kötelezettségeinek teljesítése során megbízója érdekeit soha nem sorolja saját érdekei mögé.

(2) Az alkuszi függetlenséggel összeegyeztethetetlen a biztosítótársaságokkal létesített minden olyan, az ügyfél előtt fel nem tárt kapcsolat, nevezetesen

a. közvetett vagy közvetlen részesedési viszony,

b. megállapodás,

c. elszámolási módszer, illetve

d. konkrét jogcímétől függetlenül minden olyan pénzbeli, vagy természetbeni előny, szolgáltatás, juttatás és ellentételezés,

mely alkalmas arra, hogy érdekellentétet teremtsen az alkusz cég és ügyfele között, és végső soron befolyásolja az alkusz cégnek a biztosítók közötti választással kapcsolatos tanácsát.

(3) Az alkusz cég köteles minden olyan érdekellentétet eredményező tény, információt és körülményt feltárni ügyfele előtt, amely befolyásolhatja az alkuszi tanácsadás objektivitását, függetlenül attól, hogy ez a befolyásolás a tanácsadás során megvalósul-e vagy sem.

### **IV. DÍJAZÁS ÉS TRANSPARENTIA**

(1) Az alkusz cégnek alapvető joga, hogy az általa nyújtott szolgáltatás ellentételezéseként megfelelő és tisztességes díjazásban részesüljön. Az alkusz cég díjazása a biztosítási díjba beépített jutalék útján történik, amelyet az a biztosító köteles megfizetni, amely az alkusz cég közvetítésével létrejött szerződésben a biztosítási (vizontbiztosítási) kockázatot elvállalja.

(2) Az alkusz cég - különösen, ha megbízása kizárólag szaktanácsadásra, vagy olyan biztosítási szerződés közvetítésére vonatkozik, amelynek díja jutalékot nem tartalmaz - díjazásáról a megbízóval közvetlenül is megállapodhat.

(3) Az alkusz cég az ügyfél erre irányuló kifejezett kérésére köteles tájékoztatást adni az ügyfél által fizetett, vagy fizetendő biztosítási díjba épített jutalék mértékéről, valamint konkrét jogcímétől függetlenül minden egyéb olyan pénzbeli, vagy természetbeni előnyről, szolgáltatásról, juttatásról és ellentételezésről, amelyben az alkusz cég az ügyfél kockázatait elvállaló biztosítótól és/vagy annak viszontbiztosítójától, illetve harmadik személytől, az ügyfél biztosítási kockázatainak az elhelyezésével kapcsolatban részesül.

## V. TISZTESSÉGES PIACI VERSENY

(1) A szövetség tagjai egymás közötti kapcsolataikban és külső piaci versenytársaik vonatkozásában egyaránt kötelezettséget vállalnak arra, hogy etikus üzleti magatartást követnek.

(2) Tilos valótlan tény állításával vagy híresztelésével, illetőleg valós tény hamis színben történő feltüntetésével más alkusz cég jó hírnevét, vagy hitelképességét sérteni, vagy veszélyeztetni. Hírnévrontásnak minősül különösen:

a. a más alkusz cégre vonatkozó olyan valótlan adat, vagy információ híresztelése, amely alkalmas lehet az ügyfelek, vagy a biztosítók bizalmának megingatására,

b. a más alkusz céget, annak működését, piaci szerepét lekicsinylő, üzleti és szakmai megbízhatóságát kétségbe vonó kijelentés

c. olyan tény állítása, amely nem, vagy csak a versenytárs jelentős és méltánytalan érdeksérelemén ellenőrizhető.

(3) Tilos üzleti titkot tisztességtelen módon megszerezni, átadni, felhasználni, vagy az érintett alkusz cég hozzájárulása nélkül nyilvánosságra hozni. Üzleti titoknak minősül minden olyan, az alkusz cég tevékenységéhez, érdekköréhez, ügyfélköréhez kapcsolódó adat, információ, tény, vagy megoldás, amelynek titokban maradásához az érintettnek érdeke fűződik.

(4) Nem megengedett az üzletkötésért járó költségtérítést (jutalékot), vagy annak egy részét a biztosító-, vagy az ügyfél alkalmazottjának / képviselőjének felajánlani, vagy az üzlet létrejöttéért másnak anyagi, vagy egyéb előnyt nyújtani. Mindez nem érinti az alkusz cég arra való jogosultságát, hogy a biztosító felé saját jutalékáról, vagy annak egy részéről az ügyfél érdekében lemondjon, így részesítve díjkedvezményben saját ügyfelét.

(5) Ha egyazon ügyfél tekintetében kettő vagy több alkusz cég között bármilyen vita vagy nézeteltérés merül fel, az érintett alkusz cégek kötelesek álláspontjukat egymás méltányos érdekeit szem előtt tartva kölcsönösen egyeztetni, és a felmerült vita mielőbbi békés rendezését, kizárólag egymás között, megkísérelni.

(6) Tilos biztosítási szerződés díjnemfizetéssel való megszüntetésére felhívni vagy biztatni az ügyfelet, vagy az ügyfél erre irányuló szándéka esetén elhallgatni a díjnemfizetés jogkövetkezményeit.

## VI. ELJÁRÁSOK, HATÁROZATOK ETIKAI ÜGYEKBEN

(1) A Kódexben foglaltak bármely tag részéről történő megsértése etikai eljárást von maga után.

(2) Az etikai eljárást a Szövetség elnöksége jogosult lefolytatni.

(3) Amennyiben a panasz tárgyát képező ügyben valamely elnökségi tag személy szerint, vagy az őt foglalkoztató tag bármely formában érintett, az ügy elintézéséből ez az elnökségi tag ki van zárva. Ilyen esetben az elnökség a tekintélyes Szövetségi tagok köréből hív meg a közreműködésre az ügyben nem érdekelt alkusz céget.

(4) Az etikai eljárás során az elnökség feladatköre az alábbi tevékenységekre terjed ki:

a. A panaszt az összes érintettnek eljuttatja.

b. A soron következő ülésén az esetet megtárgyalja, és arról határozatot hoz. Amennyiben a panasz jogosnak bizonyul, és a bepanaszolt tag megsértette a Kódex rendelkezéseit, az elnökség az Alapszabály 8. §-ában részletezett szankciók megfelelő alkalmazásáról határozhat. Az Alapszabályban nem részletezett szankció a Kódex rendelkezéseinek megsértéséért érvényesen nem szabható ki.

c. Tagok közötti vitás ügyben az elnökség feladata megkísérelni a felek között a méltányos érdekek kölcsönös figyelembe vételével történő kollegiális egyeztetést. Ha az egyeztetés nem vezet eredményre, az elnökség ésszerű időn belül tárgyalást tűzhet ki, ahol az érintett felek véleményüket ismét előadhatják. A tárgyaláson a Szövetség bármely tagja részt vehet. Az elnökség a vitában állást foglal, amelyet – ha az bármely tag méltányolható üzleti érdekét nem sérti – írásban valamennyi taggal ismertethet.

d. Az elnökség a határozatairól az eljárásban érintett valamennyi felet közvetlenül, írásban értesíti.

(5) Etikai eljárást a Szövetség bármely tagja bármikor kezdeményezhet. A panasz előterjesztésével

egyidejűleg a panaszos igazolni köteles, hogy előzetesen megkísérelte a panasz tárgyalásos úton való rendezését. Amennyiben ez sikertelennek bizonyul, vagy a körülményekből adódóan a panasz ilyen módon történő rendezésének megkísérlése a panaszostól nem várható el:

a. Az etikai eljárást kezdeményező panaszt írásban kell eljuttatni a Szövetség titkárságára (1096 Budapest, Vendel u. 11.; e-mail: fbamsz@mail.datanet.hu).

b. A panasznak tartalmaznia kell a panasz okát, a panaszt érintő szövetségi tag pontos megjelölését, valamint a panasz tárgyát képező eset szabatos leírását.

(6) Az elnökség eljárása a panaszt tevő felet nem zárja el a jogi út igénybe vételétől a panasz által érintett szövetségi tagokkal szemben.

## **VII. AZ ÜZLETI ETIKAI KÓDEX KÖZZÉTÉTELE, MÓDOSÍTÁSA**

(1) A Szövetség Elnöksége gondoskodik arról, hogy a Kódex szövegét minden tag számára elérhetővé tegye.

a. A Kódex elfogadását, illetve bármilyen későbbi változtatását követően, a Kódex egységes szerkezetű aktuális szövegét az Elnökség valamennyi tag számára megküldi.

b. A Kódexet az Elnökség a Szövetség honlapján bárki számára elérhetővé teszi.

(2) A Kódex elfogadása és annak későbbi módosítása a Szövetség Közgyűlésének kizárólagos hatáskörébe tartozik.

(3) A Kódex elfogadásáról és módosításáról a Közgyűlés egyszerű többséggel határoz, melynek tényéről és tartalmáról az Elnökség az (1) bekezdés alapján haladéktalanul tájékoztatja a tagokat.